



VALMIERAS NOVADA PAŠVALDĪBA
VALMIERAS 2.VIDUSSKOLA

Nodokļu maksātāja reģistrācijas kods 90000043403, juridiskā adrese: Lāčplēša iela 2, Valmiera, Valmieras novads, LV-4201
Izglītības iestādes reģistrācijas Nr.2513901058, iestādes adrese Raiņa iela 11, Valmiera, Valmieras novads LV-4201
Tālrunis 64281559, e-pasts: v2v@valmiera.edu.lv, www.v2v.edu.lv

**Valmieras 2.vidusskolas
Izglītojamo sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtība**

*Apstiprināta ar Valmieras 2.vidusskolas
19.04.2023. direktora rīkojumu Nr.09.282/1.8/23/14*

*Izdota saskaņā ar Bērnu tiesību
aizsardzības likuma 70. panta 2. daļu*

1. Vispārīgie noteikumi

- 1.1. Kārtība nosaka izglītojamo sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtību (turpmāk – kārtība).
- 1.2. Kārtības mērķis ir identificēt izglītojamā interešu aizskārumu vai apdraudējumu un to novērst.
- 1.3. Kārtība ir saistoša visiem Valmieras 2.vidusskolas un Valmieras 2.vidusskolas struktūrvienības "Varavīksne" (turpmāk – Iestāde) darbiniekiem un izglītojamiem.
- 1.4. Iestādes katra darbinieka pienākums ir reaģēt uz ikvienu izglītojamā iesniegtu mutvārdu vai rakstisku ziņojumu par iespējamu izglītojamā interešu aizskārumu vai drošības apdraudējumu, izvērtējot izglītojamā vajadzības un attiecīgās situācijas apstākļus.
- 1.5. Informācija, ko darbinieks, pildot amata pienākumus ir ieguvis, izskatot izglītojamā sūdzību, ir konfidenciāla un izpaužama tikai tiktāl, cik tas nepieciešams problēmas risināšanā.
- 1.6. Par izglītojamo šīs kārtības izpratnē uzskatāms jebkurš Iestādes izglītojamais.
- 1.7. Izglītojamie saņem atbildi par sūdzības izskatīšanas iespēju un kārtību pēc būtības šajos noteikumos noteiktajā kārtībā.
- 1.8. Izglītojamo sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtība (turpmāk – Kārtība) garantē izglītojamā tiesības tikt uzklaustītam un paust savu viedokli.

2. Sūdzību iesniegšanas kārtība

- 2.1. Izglītojamam ir tiesības vērsties ar sūdzību par iespējamu jebkāda veida izglītojamā interešu aizskārumu vai apdraudējumu izglītojamā drošībai pie jebkura Iestādes darbinieka.
- 2.2. Izglītojamais sūdzību var iesniegt mutiski, rakstveidā vai elektroniski.
- 2.3. Ar mutisku sūdzību izglītojamais var vērsties pie jebkura izglītības iestādes darbinieka.
- 2.4. Katra darbinieka pienākums ir uzklaustīt sūdzību un risināt to atbilstoši savai kompetencei. Ikvienam Iestādes darbiniekam ir pienākums pienācīgi un efektīvi reaģēt uz notiekošo vai notikušu izglītojamā interešu aizskārumu vai aizdomām, ka šāds pārkāpums varētu notikt.
- 2.5. Ja darbinieka kompetence neatbilst sūdzības izskatīšanai, darbinieks informē Iestādes direktora vietnieku vai direktoru.
- 2.6. Ja no izglītojamā saņemtā informācija saistīta ar tūlītēju izglītojamā tiesību aizskāruma novēršanu, darbinieks nekavējoties par to ziņo direktoram.
- 2.7. Uz izglītojamā mutvārdu sūdzību kompetentais darbinieks atbild mutvārdos, nepieciešamības gadījumā informējot vecākus vai atbilstošās institūcijas.
- 2.8. Iesniedzot sūdzību rakstveidā, to raksta brīvā formā, norādot iesniedzēja vārdu un uzvārdu.

- 2.9. Sūdzības pieņēmējs sūdzību nekavējoties, bet ne vēlāk, kā tās pašas darba dienas laikā, nodod leštādes direktoram vai lietvedei.
- 2.10. Rakstveida iesniegums tiek reģistrēts likumdošanā paredzētā kārtībā.
- 2.11. Elektroniski iesniegumu nosūta uz leštādes elektroniskā pasta adresi: v2v@valmiera.edu.lv
- 2.12. Gadījumos, ja sūdzība vai iesniegums saņemts anonīmi, saņemtā sūdzība vai iesniegums tiek analizēts pēc būtības un, ja nepieciešams, veiktas konkrētas darbības, bet rakstiska atbilde netiek sniegta.

3. Sūdzību izskatīšanas kārtība

- 3.1. Darbinieka, kurš saņēmis izglītojamā sūdzību, pienākums:
 - 3.1.1. novērtēt konkrētā izglītojamā vajadzības un aizsardzību, attiecīgās situācijas apstākļus;
 - 3.1.2. sniegt nekavējošu palīdzību, atbalstu izglītojamam, ja sūdzības saturs prasa tūlītēju rīcību (izglītojamais nav drošībā; apdraudējums viņam notiek pašlaik), lai novērstu tiešu apdraudējumu;
 - 3.1.3. pēc neatliekamo pasākumu veikšanas par saņemto sūdzību informēt leštādes direktoru vai personu, kas viņu aizstāj;
 - 3.1.4. informēt izglītojamā vecākus vai likumisko pārstāvi, ja tas nav pretrunā ar notikušo un neapdraud izglītojamā drošību, fizisko un garīgo veselību.
- 3.2. Atkarībā no sūdzības satura leštādes direktors nosaka atbildīgo personu sūdzības izskatīšanai, kas tālāk veic nepieciešamos pasākumus sūdzībā minētā pārkāpuma konstatēšanai, novēršanai, ja tāds tiek konstatēts, kā arī atbalsta un palīdzības sniegšanai izglītojamam.
- 3.3. Ja, izskatot izglītojamā sūdzību vai ziņojumu, netiek rasts risinājums vai izskatīšanas gaitā/rezultātā tiek saņemtas ziņas par iespējamo izglītojamā tiesību aizskārumu, kam ir krimināli vai administratīvi sodāma pārkāpuma pazīmes, leštādes direktors vai persona, kas viņu aizstāj, ar rakstisku ziņojumu vērsas tiesībsargājošās iestādēs vai citās atbildīgajās instancēs (sociālajā dienestā, bāriņtiesā).
- 3.4. Par izglītojamā sūdzību rakstiski (e-klasē) un/vai mutiski ziņo skolēna vecākiem vai likumiskajam pārstāvim.
- 3.5. Iestādei, saņemot sūdzību, tā jāizskata un jāpieņem viens no šādiem lēmumiem:
 - 3.5.1. Sūdzības, kas saistītas ar bērna tiesību pārkāpumiem, izskatāmas nekavējoties;
 - 3.5.2. Septiņu dienu laikā nosūtīt sūdzību citai šajā lietā kompetentai institūcijai, par to paziņojot iesniedzējam, ja sūdzības izskatīšana ir ārpus leštādes kompetences;
 - 3.5.3. 15 dienu laikā atbildēt iesniedzējam, ja sūdzības izskatīšanai nav nepieciešama papildu pārbaude vai nav jāpieprasa papildu ziņas;
 - 3.5.4. 30 dienu laikā atbildēt iesniedzējam, ja sūdzības izskatīšanai ir nepieciešama papildu pārbaude vai jāpieprasa papildu ziņas; Šādos gadījumos par papildu pārbaudi jāpaziņo iesniedzējam;
 - 3.5.5. Ja objektīvu iemeslu dēļ 30 dienu termiņu nav iespējams ievērot, par to jāpaziņo iesniedzējam.
- 3.6. Sūdzību izskatīšanā tiek ievērota konfidencialitāte.
- 3.7. Par sūdzības izskatīšanas rezultātu leštāde rakstiski un/vai mutiski informē izglītojamo vai izglītojamā vecākus, vai likumisko pārstāvi.
- 3.8. Sūdzības izskatīšanas laikā var tikt veiktas sekojošas darbības:
 - 3.8.1. individuālās pārrunas;
 - 3.8.2. pārrunas klases/grupas kolektīvā;
 - 3.8.3. paskaidrojuma sniegšana;
 - 3.8.4. telefonsaruna vai tikšanās ar vecākiem vai likumiskiem pārstāvjiem;
 - 3.8.5. tikšanās ar leštādes administrāciju;
 - 3.8.6. informācijas nodošana Valmieras novada sociālajam dienestam, bāriņtiesai, tiesībsargājošām iestādēm vai citām institūcijām.

3.9. Iestāde tiesīgā atstāt sūdzību bez izskatīšanas šādos gadījumos:

3.9.1. sūdzības saturs ir aizskarošs;

3.9.2. sūdzības teksts objektīvi nav izlasāms vai saprotams.

4. Noslēguma jautājumi

4.1. Darbiniekus ar kārtību iepazīstina iestādes direktors.

4.2. Klases(grupas) audzinātājs, katra mācību gada sākumā vai divu nedēļu laikā pēc šīs kārtības vai tās grozījumu spēkā stāšanās brīža, iepazīstina izglītojamos ar kārtību, fiksējot to skolvadības sistēmā "E –klase" un nodrošinot izglītojamo parakstīšanos veidlapā par iepazīšanos.

4.3. Vecāku vai likumisko pārstāvju zināšanai Kārtība tiek publicēta iestādes mājas lapā www.v2v.edu.lv

Direktors

A.Gluhovs